



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- Boone, Louis E., David L. Kurtz. 2006. *Contemporary Business*. USA : Thompson South-Western.
- Cutlip, Scott., Allen H. Center. 2007. *Effective Public Relations*. USA: Prentice Hall.
- Golden, Michelle. 2010. *Social Media Strategies for Professional and Their Firms*. USA: John Wiley & Sons.
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM: Social CRM Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*. USA: McGraw-Hill.
- Harris, Thomas L. 2006. *The Marketers' Guide to Public Relations*. USA: Thomson South-Western.
- Kabany, Shama H. 2010. *The Zen of Social Media Marketing*. USA: Ben Bella Books.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Markplus on Marketing The Second Generation*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip J. dan Gary M. Armstrong. 2010. *Principles of Marketing*. USA: Pearson.
- Lacy, Kyle. 2010. *Twitter Marketing for Dummies*. USA: Wiley.
- Laudon, Kenneth C. dan Carol G. Traver. 2002. *E-Commerce: Business, Technology, Society*. USA: Addison-Wesley.
- Meolong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Miles, Matthew B., Huberman A. Michael. 1994. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.

Peelen, Ed. 2005. *Customer Relationship Management*. USA: Prentice Hall.

Rakhman, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ruslan, Rusady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Seitel, Fraser P. 2011. *The Practice of Public Relations*. USA: Pearson.

Solis, Brian dan Deidre Breakeridge. 2009. *Putting the Public Back in Public Relations*. USA: Pearson.

Wasesa, Silih Agung. 2005. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Zarella, Dan. 2009. *The Social Marketing Book*. USA: O'reilly Media.

Makalah:

Reichheld, Frederick F. dan Phil Schefter. "E-Loyalty : Your Secret Weapon on the Web" Harvard College : Amerika Serikat.

Wang, Ray dan Jeremiah Owang. "Social CRM: The New Rules of Relationship Management". Altimeter Group. Amerika Serikat.

Skripsi:

Herlina. "Strategi Customer Relationship OPI untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan". Skripsi. Jakarta : Universitas Bina Nusantara.

Susilo, Tasya Adisti. “Analisis Aktivitas Media Twitter Bank BNI 46 dalam Pelaksanaan Customer Relations: Studi pada Akun Twitter Bank BNI 46 @BNI46”. Skripsi. Jakarta : Universitas Indonesia.

Sumber Internet:

<http://www.teknojurnal.com/2012/01/18/jumlah-pelanggan-seluler-di-indonesia-hampir-mendekati-jumlah-penduduk-indonesia/> Diakses pada 14 Oktober 2013 pukul 10.09 WIB

<http://inet.detik.com/read/2013/06/25/160414/2283786/328/telkomsel-indosat-dan-xl-masuk-zona-merah-3g> Diakses pada 16 Oktober 2013 pukul 16.45 WIB

<http://gadgetan.com/infografis-indonesia-peringkat-kelima-pengguna-twitter-terbanyak-42052> Diakses pada 14 Oktober 2013 pukul 22.19 WIB

<http://dailysocial.net/post/markplus-insight-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-61-juta-orang> Diakses pada 25 Oktober 2013 pukul 01.19 WIB

UMMN